

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## OPINNÄYTETYÖ

### **Kulttuurin välittäjäksi**

Kulttuurienvälinen viestintä asioimistulkkipäätöksessä

*Laura Korhonen ja Laura Nykänen*

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

Toukokuu/2010

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Viittomakielentulkin koulutusohjelma

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Laura Korhonen ja Laura Nykänen	<b>Sivumäärä</b> 37 ja 5 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Kulttuurin välittäjäksi - Kulttuurienvälinen viestintä asioimistulkikoulutuksessa	
<b>Ohjaava opettaja</b> Anne-Mari Jaamalainen	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> HUMAK, Liisa Martikainen	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyömme tavoitteena oli kartoittaa asioimistulkikoulutuksen kulttuuriopintojen näkökulmasta kulttuurienvälistä viestintää. Kaikille tulkeille on tärkeää ymmärtää kulttuurienväliset erot ja yhtäläisyydet, sillä kielen lisäksi tulkki välittää myös kulttuuria. Kartoitus tehtiin Kuopion Humanistisessa ammattikorkeakoulussa asioimistulkin ammattitutkintoon valmentavassa koulutuksessa (ASTUVA) opiskelevia haastattelemalla. Haastatteluun osallistui yhteensä kuusi Suomeen muuttanutta tulkiopiskelijaa. He edustivat neljää eri kulttuuria. Haastattelut toteutettiin huhtikuussa 2010 teemahaastatteluna. Teemahaastattelu mahdollisti kysymysten selittämisen, mikäli haastateltavan suomen kielen taito ei riittänyt kysymyksen ymmärtämiseen. Haastattelun teemat liittyivät haastateltavien Suomi-kuvaan, kulttuurieroihin Suomen ja heidän lähtömaansa välillä sekä heidän mielestään keskeisiin asioihin suomalaisesta tapajaviestintäkulttuurista.</p> <p>Opinnäytetyömme on tilaustyö Humanistiselle ammattikorkeakoululle. Saamiamme tuloksia voidaan hyödyntää tulevaa asioimistulkikoulutusta suunniteltaessa. Koulutusta ovat hakeneet Diakonia-ammattikorkeakoulu ja Humanistinen ammattikorkeakoulu yhdessä. Koulutuksen olisi tarkoitus tarjota myös puhuttujen kielten tulkeille riittävä ammatillinen koulutus. Mikäli koulutus toteutuu, sen olisi tarkoitus alkaa syksyllä 2011.</p> <p>Haastattelutulokset osoittivat, että kulttuurienvälistä viestintää ja suomalaista kulttuuria tulisi opettaa asioimistulkikoulutuksessa. Tulkki toimii viestin ja kulttuurin välittäjänä, joten hänellä tulee olla hyvät tiedot sekä ymmärrys työkieltensä kulttuureista. Haastateltavien näkemys Suomesta ja suomalaisuudesta oli yhteneväinen ja melko stereotyyppinen. Haastateltavien mielestä suomalaiset ovat pidättyväisiä, hiljaisia ja täsmällisiä. Haastateltavat ovat joutuneet selvittämään kulttuurieroista johtuvaa käyttäytymistä myös tulkkaustilanteissa. Saamiemme tulosten pohjalta laadimme asioimistulkikoulutuksen käyttöön soveltuvan opetuspaketin tulkille tärkeistä suomalaisuuden stereotypioista.</p>	
<b>Asiasanat</b> kulttuurienvälinen viestintä, tapakulttuuri, tulkit, viestintäkulttuuri	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Degree Programme in Sign Language Interpretation**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Laura Korhonen and Laura Nykänen	<b>Number of Pages</b> 37 and 5 attachment pages
<b>Title</b> To become cultural intermediary– Intercultural communication in the Degree Programme in Liaison Interpreting	
<b>Supervisor</b> Anne-Mari Jaamalainen	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> HUMAK, Liisa Martikainen	
<p><b>Abstract</b></p> <p>The objective of our thesis was to study intercultural communication in the liaison interpreting education. It is important for all interpreters to understand the distinctions and similarities between different cultures because an interpreter also conveys culture. The study was performed by interviewing students in the preliminary degree for liaison interpreting (ASTUVA) in the Humak University of Applied Sciences in Kuopio. We interviewed six immigrated students from four different cultures. The interviews were carried out in April 2010. We used theme interview, because we could explain the questions in case the participant doesn't understand it. The theme interview was designed to address questions on the way the participants saw Finland, the cultural differences between Finland and their motherland, and what they considered important to know about Finnish customs and communication.</p> <p>Our thesis was commissioned by Humak University of Applied Sciences. The results of our thesis can be utilized in planning the Degree Programme in Liaison Interpreting. The Diaconia University of Applied sciences and Humak University of Applied Sciences have co-applied for this degree. The degree programme aims to offer adequate professional training for spoken language interpreters. If actualized, the degree programme is due to start in autumn 2011.</p> <p>The results show that it is important to teach intercultural communication and Finnish culture in the Degree Programme in Liaison Interpreting. An interpreter conveys both information and culture. He/she needs sufficient knowledge about the cultures he/she conveys. The participants' thoughts about Finland and Finnish culture were similar. They thought that Finns are reserved, quiet and punctual. The participants have had to explain the cultural differences when interpreting. The results aid us in composing an information package about the important cultural studies for the liaison interpreter students.</p>	
<b>Keywords</b> Intercultural communication, customs, interpreters, communication culture	

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 ASIOIMISTULKKI JA ASIOIMISTULKKAUS	7
2.1 Asioimistulkin määritelmä	7
2.2 Asioimistulkin ammattisäännöstö	7
2.3 Asioimistulkkien koulutus	8
3 KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄ	10
3.1 Kieli ja kommunikaatio	11
3.2 Sana- ja asiakeskeinen kulttuuri ja ihmissuhdekeskeinen kulttuuri	13
3.3 Valtaetäisyydet	15
3.4 Feminiininen ja maskuliininen kulttuuri	16
3.5 Kollektiivisuus ja yksilökulttuuri	16
3.6 Monokroninen ja polykroninen aikakäsitys	18
4 INSTITUTIONAALINEN VIESTINTÄ	19
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
5.1 Tutkimuskysymykset	21
5.2 Tutkimusmenetelmä	22
5.3 Tutkimusjoukko	23
5.4 Haastattelujen toteutus	23
6 HAASTATTELUN TULOKSET	25
6.1 Perustietoja Suomesta ja suomalaisuudesta	26
6.2 Suomen ja lähtömaan kulttuurien erot	27
6.3 Keskeiset opetettavat asiat suomalaisesta kulttuurista	29
7 ANALYSOINTI JA POHDINTA	30
PAINAMATTOMAT LÄHTEET	36
LIITE 1	38
LIITE 2	39
LIITE 3	41

## 1 JOHDANTO

Maahanmuuttajan tullessa ensi kertaa Suomeen hänellä harvoin on tietoa Suomesta ja suomalaisesta kulttuurista. Asioiden hoitaminen ja järjestäminen vaativat yhteydenottoja eri instituutioihin, joissa he törmäävät monenlaisiin kulttuurisiin eroihin. Suomessa on useita lakeja, jotka oikeuttavat tulkkaus- ja käännöspalvelujen käyttöön. Kielilain (423/2003) 18 §:ssä sanotaan, että viranomaisen kielen ollessa toinen kuin asianomaisen kieli, viranomaisen täytyy järjestää maksuton tulkkaus (Helsingin yliopisto 2008). Asioimistulkeilla on merkittävä osa kotouttamisprosessissa. Kieli- ja tulkkaustaidon lisäksi asioimistulkin tulee olla tietoinen molempien työkieltensä kulttuureista, niiden eroista ja yhtäläisyyksistä.

Tällä hetkellä asioimistulkeille ei ole olemassa riittävää, yhtenäistä koulutusta, tulkkinä voi toimia hyvin erilaisen koulutuksen saaneita tai jopa kouluttamattomia henkilöitä. Humanistinen ammattikorkeakoulu ja Diakonia-ammattikorkeakoulu haluavat tarjota asioimistulkeille ammattikorkeakoulutasoista koulutusta. Tästä johtuen ne hakevat opetusministeriöltä uutta tulkkauksen koulutusohjelmaa, joka on laajuudeltaan 210 opintopistettä ja joka näillä näkymin alkaa syksyllä 2011. (Mikkonen 2009.)

Opinnäytetyömme on tilaustyö, jonka tilaaja on Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tavoitteenamme oli kartoittaa tulevan koulutuksen oppisisältöjä kulttuurienvälisen viestinnän opettamisen näkökulmasta. Tutkimusaineistoa keräsimme haastattelemalla Humanistisessa ammattikorkeakoulussa asioimistulkin ammattitutkintoon valmistavassa koulutuksessa (ASTUVA) opiskelevia. Käytämme jatkossa koulutuksesta termiä ASTUVA-koulutus.

Opinnäytetyömme ei varsinaisesti liity viittomakielen tulkin koulutukseen, mutta kulttuurienvälisen viestinnän hallinta ja kulttuurien välisten erojen tiedostaminen ovat tärkeitä myös viittomakielen tulkeille. Henkilökohtaisesti olemme kiinnostuneita maahanmuuttajista ja erilaisista kulttuureista. Tästä syystä halusimme tehdä opinnäytetyön, joka käsittelisi erilaisia kulttuureja. Työnjaoksi sovimme, että Laura Korhonen vastasi asioimistulkkia käsittelevästä teoriasta sekä kulttuurienvälisen viestinnän teoriasta ja Laura Nykänen vastasi institutionaalisesta teoriasta. Haastattelurungon laa-

dimme yhdessä ja Laura Nykänen kirjoitti haastatteluiden vastaukset videotallenteilta analysoitavaan muotoon. Tutkimustulokset sekä pohdinnan kirjoitimme yhdessä.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Millaiset pohjatiedot asioimistulkkiopiskelijoilla on suomalaisesta tapa- ja viestintäkulttuurista?
- Millaisia havaintoja asioimistulkkiopiskelija on tehnyt kulttuurienvälisestä viestinnästä Suomessa?
- Mitkä ovat asioimistulkkiopiskelijoiden mielestä tulkikoulutuksen näkökulmasta suomalaisen tapa- ja viestintäkulttuurin keskeiset asiat?

Teoriaosassa selvitetään, mitä asioimistulkki ja -tulkkaukset tarkoittavat. Osion pääpaino on kulttuurienvälisessä viestinnässä. Sen hallinta on tulkille tärkeää, sillä hän työskentelee kahden eri kulttuurin parissa. Puhuttujen kielten tulkit työskentelevät suurimmaksi osaksi erilaisissa virastoissa. Tämän takia selvitämme myös, mitä tarkoittaa institutionaalinen viestintä.

Työn sisältöosiossa keskitytään haastatteluissa esille nousseisiin viestintäkulttuurien ominaispiirteisiin sekä kulttuurien välisiin eroihin. Haastatteluista saatujen tietojen pohjalta laadimme ehdotelman suomalaisen kulttuurin opettamisen oppisisällöistä asioimistulkikoulutuksen tarpeet huomioon ottaen. Ehdotelma tarjoaa ideoita asioimistulkikoulutuksen opetussuunnitelman laatijoille ja antaa mahdollisuuden kouluttaa asioimistulkkeja, joilla on laaja tietopohja kulttuurienvälisestä viestinnästä. Näin heillä on asioimistilanteessa paremmat mahdollisuudet toimia tulkkina kahden kulttuurin välillä.

## 2 ASIOIMISTULKKI JA ASIOIMISTULKKAUS

Tässä luvussa kerromme asioimistulkkauksesta sekä -tulkista. Kerromme myös asioimistulkin ammattisäännöstöstä, joka on asioimistulkin työn kannalta keskeisin asiakirja. Luvussa esittelemme asioimistulkkien koulutusta sekä koulutuksen sisältöä.

### 2.1 Asioimistulkin määritelmä

Asioimistulkki on henkilö, joka on mukana ihmisten arkipäivän asioinnissa, viestinvälittäjänä ja kääntäjänä suomen- tai ruotsinkielisen viranomaisen ja vieraskielisen asiakkaan välillä. Tulkki toimii myös tulkkaustilanteen kulttuurisena tasa-arvoistajana. (Finlander 2009a.)

Asioimistulkkaus tarkoittaa kaksisuuntaista tulkkausta yksityishenkilön ja viranomaisen välillä käydyssä neuvottelussa tai keskustelussa. Viitottujen kielten tulkkaus on asioimistilanteessa simultaanista eli samanaikaista tulkkausta. Kahden puhutun kielten välillä asioimistulkkaus on konsekutiivista eli tulkki ja puhuja vuorottelevat. (Helsingin yliopisto 2008, 9-10.)

### 2.2 Asioimistulkin ammattisäännöstö

Tulkkia sitovat ammattisäännöt, jotka on laadittu yhteisesti kaikille tulkeille kielestä riippumatta. Lisäksi esimerkiksi viittomakielentulkeilla on oma ammattieettinen säännöstö. Asioimistulkkien ammattisäännöstöä ovat olleet tekemässä Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry, Kääntäjien ammattijärjestö ry, Kuurojen Liitto ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkkipalveluskeskus, Turun seudun tulkkipalveluskeskus ja Lingua Nordica Oy. Säännöstö sitoo kaikkia ammattitulkkeja. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2009.) 15-kohtainen tulkin ammattisäännöstö sisältää muun muassa kohdat tulkin vaitiolovelvollisuudesta ja siitä, ettei tulkki saa käyttää väärin tulkkauksen aikana tietoonsa tullutta tietoa. Lisäksi säännöstössä listataan tarkasti tulkin tehtävät ja tulkkaukseen liittyvät asiat, kuten solidaarisuus ammattikun-

taansa kohtaan sekä omien voimavarojen, jääviyden sekä omien taitojen huomioiminen. Tulkin tehtävä on huolehtia siitä, että tulkkaus on mahdollisimman täydellistä ja hän on riittävän pätevä tulkkamaan asiaa. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2009.)

### 2.3 Asioimistulkkien koulutus

Asioimistulkkien ammattitutkintoon valmistavaa koulutusta tarjoavat muun muassa Aikuiskoulutuskeskukset Turussa, Oulussa, Tampereella ja Vaasassa (Finlander 2009a). Koulutus on kestoaltaan noin yhden vuoden. Turun ja Oulun aikuiskoulutuskeskusten asioimistulkin ammattitutkinto sisältää tulkin työvalmiuksien, työkielten hallinnan sekä tulkkaustaidon opiskelua. (Finlander 2009b; Oulun aikuiskoulutuskeskus 2009; Turun aikuiskoulutuskeskus 2009.) Vuonna 2009 Humanistinen ammattikorkeakoulu tarjoaa noin 52 opintopisteen laajuisen asioimistulkin ammattitutkintoon valmentavan koulutuksen työttömille ja työttömyysuhanalaisille maahanmuuttajille, jotka ovat kiinnostuneet toimimaan asioimistulkkina (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010). Toisin kuin Turun ja Oulun aikuiskoulutuskeskukset Humanistinen ammattikorkeakoulu tarjoaa Kuopiossa opiskelijoille työkielten opiskelun lisäksi myös kulttuuriopintoja (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010; Turun aikuiskoulutuskeskus 2009; Oulun aikuiskoulutuskeskus 2009).

Asioimistulkkikoulutukseen hakeutuvalta edellytetään hyvää suomen kielen taitoa sekä toisen tulkattavan kielen, yleensä äidinkielen taitoa. Asioimistulkkien koulutus on oppilaitoskohtainen, esimerkiksi Tampereen aikuiskoulutuskeskuksen opintosuunnitelmaan kuuluu muun muassa kartoitusjakso, johon osallistuvat kaikki tutkintoa suorittavat opiskelijat. Heille laaditaan henkilökohtainen opintosuunnitelma ja sovietaan opiskeluaikataulusta ja näytöistä. Opiskelija voi saada asioimistulkkitutkintonsa näyttöjen avulla. Koulutuksessa voi opiskella tulkkausta ja kääntämistä sekä sanastoa eri aloilta. Opetussuunnitelma sisältää tulkkausopintojen lisäksi esimerkiksi juridiikkaa sekä suomalaista yhteiskuntarakennetta. Kulttuuria käsitellään toisen työkielen opinnoissa. Opiskelu on monimuoto-opiskelua ja opiskelijat ovat lähiopetuksessa yksi tai kaksi päivää kuukaudesta. Opiskeluun kuuluu erilaisia verkko- ja ryhmätyös-



kentelyjä sekä itsenäisiä tehtäviä. Koulutus on laajuudeltaan noin 40 opintoviikkoa eli noin yhden vuoden (vuonna 2007). (Finlander 2009b.)

Puhuttujen kielten kääntäjiä, joiden opintoihin kuuluu myös tulkkausta, koulutetaan yliopistoissa. Koulutusta on mahdollista saada Tampereella, Helsingissä, Turussa ja Joensuussa (Huotari 2001, 11). Yliopistoissa opetettavat kielet ovat englanti, ruotsi, saksa ja venäjä. Lisäksi Turun yliopistossa voi opiskella ranskan kielen kääntäjäksi. (Helsingin yliopisto 2008, 15-16.) Yliopistoissa suoritetaan kandidaatin tutkinto eli alempi korkeakoulututkinto, joka on laajuudeltaan 180 opintopistettä tai ylempi korkeakoulututkinto eli maisterin tutkinto, jonka laajuus on 120 opintopistettä (Helsingin yliopisto 2009).

Viittomakielen tulkkeja koulutetaan Humanistisessa ammattikorkeakoulussa Helsingissä ja Kuopiossa sekä Diakonia-ammattikorkeakoulussa Turussa. Koulutus on laajuudeltaan 240 opintopistettä eli neljä vuotta. Viittomakielen tulkki saa koulutuksensa aikana pätevyyden toimia tulkkina asioimistilanteissa, mutta myös opiskelutulkkina ja kääntäjänä. Pedagogiikkaan suuntautunut viittomakielen tulkki voi myös toimia viittomakommunikaation opettajana. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2010.)

### 3 KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄ

Tämän luvun alussa keskeisenä terminä on kulttuuri ja sen määritelmä. Luvun pääpaino on kulttuurienvälisessä viestinnässä. Sen osa-alueita ovat muun muassa kommunikaatio, sana- ja asiakeskeinen sekä ihmissuhdekeskeinen kulttuuri, valtaetäisyydet, feminiininen ja maskuliininen kulttuuri sekä monokroninen ja polykroninen aikakäsitys.

Kulttuuri on erittäin laaja käsite ja sen määritelmiä on satoja erilaisia. Kulttuurin määrittelyssä vaikuttaa määrittelijän näkökulma. Kulttuuri voi olla taidetta, musiikkia tai teatteria eli korkeakulttuuria. Kulttuuri voidaan ajatella myös laajemmin, jolloin se on jonkun tietyn ihmisryhmän tapa elää ja käyttäytyä. (Salo-Lee 1996, 6.) Tässä opinäytetyössä keskitytään määrittelemään kulttuuri sosiaalisesta näkökulmasta. Kulttuuria kuvaillaan vuorovaikutuksena, jossa on mukana niin näkyviä käyttäytymismalleja kuin näkymättömiä arvoja ja normeja. Kulttuurin jäsen tiedostaa nuo normit ja arvot ja toimii niiden mukaan. Kulttuurin jäsenet kiinnittävät huomiota poikkeavaan käyttäytymiseen. Tämän seurauksena eri kulttuurin välinen kanssakäyminen onnistuu vain silloin, jos sosiaalisessa tilanteessa keskustelukumppanit hallitsevat perusasiat toistensa kulttuureista ja antavat tekemisilleen saman merkityssisällön. (Lehtonen 1993, 9.)

Hofstede (1991) jaottelee kulttuurin universaaliin, kollektiiviseen ja yksilölliseen tasoon. Universaalinen taso on yhteinen lähes koko maailmassa eli kaikki ihmiset tuntevat pelkoa, vihaa, rakkautta tai iloa. Ihmisen perusolemukseen kuuluu sosiaalisuus ja halu jakaa kokemuksiaan ja näkemyksiään muille ihmisille. Kollektiivisessä tasossa huomio kiinnittyy siihen, millä tavalla asiat ja tunteet ilmaistaan toisille ihmisille. Siihen liittyy yleensä yhteinen kieli ja samankaltainen kokemusmaailma. Yksilöllinen taso on jokaisen ihmisen oma, henkilökohtainen ominaisuus, joka on osittain opittu ja osittain peritty. Tasoja ei voida täysin erottaa toisistaan, vaan niissä on yhteisiä tekijöitä. (Salo-Lee 1996, 9-10.)

Kulttuuria voidaan esittää jäävuorena, jossa näkyvään osaan kuuluvat kieli, ruoka, vaatetus ja käytöstavat. Pinnan alla ovat viestintätyyli, arvot, normit, uskomukset ja asenteet. Ne voivat olla myös kulttuurin edustajalle tiedostamattomia ilmiöitä. (Salo-Lee 1996, 7-8.)

Mikäli kulttuuri ajatellaan ihmisen käyttäytymiseen liittyväksi yksilölliseksi ominaisuudeksi, voitaisiin kaikki ihmisten välinen kommunikointi määritellä kulttuurienväliseksi viestinnäksi. Yleisesti ajateltuna kulttuuri voidaan katsoa koskevaksi kokonaista kansaa, esimerkiksi suomalaiset, virolaiset ja venäläiset. Valtioiden sisällä on kuitenkin alakulttuureja ja ihmiset kuuluvat aina useampaankin kuin yhteen kulttuuriin. (mt., 7.) Tässä opinnäytetyössä käsittelemme kulttuuria lähinnä maa- ja maanosatasolla.

Kulttuurienvälinen viestintä edellyttää oman ja keskustelukumppanin kulttuurin tiedostamista ja hallintaa. Mikäli kulttuurituntemus ei ole riittävää, saattaa siitä seurata väärinkäsityksiä ja vastaanottaja saa negatiivisen kuvan kulttuurista tai sen edustajasta. (mt., 14.) Monissa maissa esimerkiksi teitittely on yleisempää kuin Suomessa, joten suomalaisten sinuttelua pidetään epäkohteliaana. Näin ei kuitenkaan todellisuudessa ole tarkoitus, vaan suomenkielen sinä ja te ovat käyttöalaltaan erilaisia kuin esimerkiksi saksankielessä. Suomen sinuttelu ja saksan teitittely ovat todellisuudessa osittain päällekkäisiä ja kulttuuritiedon avulla vastaanottaja ymmärtää sanojen merkitykset. Kulttuurienvälinen viestintä on herkempi häiriöille kuin kulttuurin sisäinen viestintä. Väärinkäsitykset saattavat johtaa yhteydenpidon katkeamiseen tai jopa syrjintään. (Tiittula 1997, 34, 40–41.)

### 3.1 Kieli ja kommunikaatio

Kulttuurien kohdatessa huomio kiinnittyy ennen kaikkea puheeseen ja kieleen. Kielet ovat kulttuurinen ilmiö niin rakenteeltaan, äänneasultaan kuin sanastoltaankin. (Kaikkonen 2004, 26.) Kieli on yleisesti sovittu, kyseisellä alueella vallitseva merkkijärjestelmä. Kielen avulla ilmaistaan tunteita ja kokemuksia sekä nimetään asioita. Kielen avulla ilmaistaan myös kohteliaisuutta. (Alitolppa-Niitamo 1993, 142-143.) Vieraskielisyys lisää vierauden tuntua. Puhutun kielen lisäksi myös kielenulkoinen viestintä eli sanaton viestintä on myös kulttuurista. Tähän viestintää kuuluvat ilmeiden ja eleiden

lisäksi esimerkiksi vaatetus, hiukset ja tuoksut. Jos eleet ja puhe ovat vastaanottajan mielestä kulttuurisesti ristiriidassa keskenään, hän uskoo sanatonta viestintää. (Kaikkonen 2004, 26, 28.) Sanallisen ja sanattoman viestinnän kautta pyritään määrittelemään myös keskustelukumppanin status. Yhteiskunnallinen asema vaikuttaa kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa. (Verma 2005, 59.)

Kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa kielellä on suuri merkitys. Kieli on syntynyt ja kehittynyt kulttuurin kehittymisen yhteydessä ja se on kulttuurin jäsenten yhteinen kommunikointikeino. Sanoilla on oma kulttuuritaustansa ja sanojen merkitys ei ole kaikissa kulttuureissa sama. (Kaikkonen 2004, 104 -105.) Kulttuurien välisessä kanssakäymisessä onkin oleellista, että ihmiset ovat tietoisia niin omasta kuin keskustelukumppaninsakin kulttuurin kielellisen viestinnän säännöistä ja kielellisistä keinoista, millä keskustelijat ilmaisevat tarkoituksiaan ja merkityksiään (Mikluha 1998, 19).

Puheakti on keskeinen osa kommunikointia. Puheella pyritään ilmaisemaan jotakin toimintaa, esimerkiksi pyydetään anteeksi tai kutsutaan. Eri maissa on kuitenkin erilaisia tapoja ilmaista asioita. Kutsu voidaan esittää suoraan tai sitten toiminnan kautta. Joissakin maissa kutsun esittämistä kysymysmuodossa pidetään jopa loukkaavana. Kysymysmuotoiseen kutsuun voidaan myös vastata kieltävästi, koska vastaajan kulttuurissa edellytetään niin. (Salo-Lee 1996, 26.)

Kommunikoinnissa kulttuurisia eroja on myös etäisyys puhekumppaniin. Suomalaiset ovat tilaa vaativia ja kosketusherkkiä. (Salo-Lee 1996, 63.) Etäisyys puhekumppaniin on noin metri, mikäli toinen tulee lähemmäs, yritetään etäisyys palauttaa perääntymällä hieman (Frisk & Tulkki 2005, 71). Tanskalaiset, venäläiset, latinalaisamerikkalaiset sekä arabit ovat tottuneet pitämään keskustelukumppaniinsa etäisyyttä vain 25 senttimetriä (Mikluha 1998, 35).

Etäisyyteen liittyy myös toisen koskettaminen ja esimerkiksi kättelykulttuuri. Suomalaiset kättelevät napakasti, mutta esimerkiksi turkkilaiset arvostavat löyempää kättelyä. Kättely on esimerkiksi Venäjällä huomattavasti yleisempää kuin Suomessa. Ei ole epätavallista, että ihmiset kättelevät toisiaan useasti saman päivän aikana. Erona länsimaalaiseen kättelykulttuuriin on kuitenkin se, että naisia ei yleensä kätellä, eivät-kä naiset kättele toisiaan. Tämä voi aiheuttaa hämmennystä länsimaalaisten keskuu-

dessa. Esimerkiksi ryhmässä, jossa on sekä miehiä että naisia, venäläiset kättelevät miehiä ja tervehtivät naisia nyökkäämällä tai suusanallisesti. Vanhan tavan mukaisesti heitä voi myös tervehtiä suutelemalla kädelle. Kättely ei ole Burmassa kovinkaan yleinen tervehtimistapa. Sen sijaan suullinen tervehdys ja nyökkäys ovat yleisiä tapoja tervehtiä. Poikkeuksena tästä ovat ulkomaalaiset vieraat, joita tervehtiessään burmalaiset kättelevät heitä. Burmalaisia naisia voi kätellä vain, jos he itse ojentavat kätensä. Virolaisessa kättelykulttuurissa kättely on yleistä tavattaessa ja erottaessa, mutta ei niin yleistä kuin esimerkiksi Suomessa. Virallisissa tilaisuuksissa virolaiseen kättelyyn kuuluu myös kumarrus ja nyökkäys. (Mikluha 1998, 9, 173, 167, 237.)

### 3.2 Sana- ja asiakeskeinen kulttuuri ja ihmissuhdekeskeinen kulttuuri

Sana- ja asiakeskeinen eli low-context-kulttuuri on yleistä Amerikassa, Pohjoismaissa, Saksassa sekä Sveitsissä. Näissä maissa oletetaan, että ihminen puhuu sitä mitä hän tarkoittaa ilmaista. Sanaton viestintä ei yleensä ole ristiriidassa sanotun kanssa. Sana- ja asiakeskeinen kulttuuri on yleisempää yksilöllisissä kulttuureissa. Viestinnällä pyritään ilmaisemaan yksilön omia mielipiteitä ja tunteita. (Salo-Lee 1996, 59-60.)

Useat aasialaiset, arabialaiset sekä latinalaiset kulttuurit ilmaisevat yleensä osan sanomastaan sanattomasti. Näissä maissa on ihmissuhdekeskeinen kulttuuri eli high-context-kulttuuri. Keskustelukumppani ottaa vain osan informaatiosta sanallisesti ja suurin osa välitetään sanattomasti. Viestiä vastaanotetaan siis ympäristöstä eli kontekstista. Keskustelija lukee vastaanottajaa jatkuvasti ja reagoi hänen reaktioihinsa. Keskustelussa tärkeää on säilyttää toisen kasvot sekä ryhmäharmonia. Todelliset tarkoitukset ilmaistaan eleiden ja muiden sanattomien keinojen avulla. (mt., 59-60.)

Suomalaiset on luokiteltu kuuluvaksi molempiin kulttuureihin, tutkijasta riippuen (muun muassa Porter & Samovan 1991, Widén 1991). Suomalaiset ovat perinteisesti olleet yhteisöllisiä ja kaupungistumisen myötä yksilön korostus on pikkuhiljaa lisääntynyt. Suomessa arvostetaan kuitenkin suoruutta ja rehellisyyttä, mutta toisaalta vastaanottajan pitää osata lukea myös ilmeitä ja eleitä, jotta hän saa todella tietää mitä toinen tarkoittaa. (Salo-Lee 1996, 60.) Suomalainen arvostaa keskustelussa rauhalli-

suutta ja järkkymättömyyttä. Hänelle on hyvä hiljaisuuden sietokyky ja hän ilmaisee asiansa vasta täydellisesti ajateltuna. (Mikluha 1998, 21, 23.)

Venäjällä mennään harvoin suoraan asiaan varsinkin liikeasioissa. Venäläiset aloittavatkin liikeneuvottelut small talkilla. Sen avulla he viestivät ystävällisyytensä liikekumppaneille sekä aistivat heidän mielentilaansa. Venäläiset keskustelevat mielellään tuntemattomienkin ihmisten kanssa, esimerkiksi puistossa tai junassa. Keskustelu saattaa alkaa elämänfilosofiasta ja päättyä henkilökohtaisiin aiheisiin kuten sukujuuriin. Nykypäivän Venäjällä voi puhua vapaasti melkein mistä vain, sopivia aiheita ovat esimerkiksi perhe ja harrastukset. Oman maan parhaamista tai rahasta puhumista ei kuitenkaan katsota hyvällä. (mt., 168.)

Sanaton viestintä on Venäjällä tärkeää. He käyttävät paljon merkkikieltä, esimerkiksi Siperian vankien keskuudessa syntyneitä merkkieleitä. Myös ilmeet ovat tärkeitä ajatusten ja tunteiden välittämiseen. Tämän takia saattaa esimerkiksi suomalaisten vähäilmeisyys hämmentää venäläisiä. Eleiden ja ilmeiden käyttö korostuu varsinkin yksityiselämässä, virallisissa tilaisuuksissa niiden käyttö on vähäisempää. (mt., 171.)

Burmassa, kuten Aasiassa yleensäkin, on tavallista, että asiat sanotaan kierrellen. Varsinkin suoran kritiikin antamista pidetään henkilökohtaisena loukkauksena. tilanteita, joissa joudutaan sanomaan jotain negatiivista, pyritään Burmassa välttelemään. Kielteisetkin vastaukset aloitetaan useimmiten ”haluan, mutta...”. (mt., 23, 239.)

Sanattoman viestinnän yksi tärkeä osa-alue on katsekontakti. Suomalaisia pidetään hyvinä kuuntelijoina, koska he katsovat puhujaa. Silmiin katsominen kertoo rehellisyydestä ja kiinnostuneisuutta. Arabimaissa on jopa epäkohteliasta kääntää katse pois keskustelukumppanista. Aasiassa taas on kohteliasta vain satunnaisesti vilkaista puhekumppania. Aasialaiseen kulttuuriin kuuluu, että nuoret eivät saa lainkaan katsoa vanhempaa keskustelukumppaniaan silmiin. (mt., 35-36.)

### 3.3 Valtaetäisyydet

Vallanjakautumista ja käyttöä sekä suhtautumista auktoriteetteihin kuvataan valtaetäisyydellä. Suurten valtaetäisyyksien maissa eriarvoisuus on yhteiskunnassa hyväksyttävää. Valta saattaa olla vain muutaman henkilön hallussa ja päätökset tehdään autoritaarisesti. Valta-asetelma näkyy myös perheen sisällä. Miehellä on suurempi valta kuin naisella ja vanhemmilla on valta lapsiin nähden. (Frisk & Tulkki 2005, 21.) Suuren valtaetäisyyden maassa myös esimies- alaissuhde on selvempi ja esimies on aina korkea-arvoisempi kuin alainen. Esimiestä on siksi vaikeampi lähestyä. (Malmberg 1996, 73.)

Hollantilainen tiedemies Geer Hofstede (1989) on tutkinut työelämään liittyviä arvoja eri maissa (Liite 1). Hän jakoi arvot neljään ryhmään: valtaetäisyys, epävarmuuden välttäminen, yksilöllisyys ja maskuliinisuus. Näiden osa-alueiden pohjalta valtiot voidaan luokitella eri kulttuurialueisiin. Aluksi tutkimuksessa oli mukana 50 maata, mutta myöhemmin sitä laajennettiin myös Aasiaan ja mukaan tuli 23 maata lisää. Näiden myötä syntyi uusi, viides osa-alue eli konfutselainen dynamiikka. Taulukosta näkee, että Suomi on muita Pohjoismaita valtaetäisyydeltään hieman suurempi. Latinalaisten ja Afrikan maiden valtaetäisyysarvot ovat korkeita. (Malmberg 1996, 73-75.)

Suomessa on pienen valtaetäisyyden kulttuuri. Suomalaiset ovat tasa-arvoisia ja esimies-alais -etäisyys on varsin pieni. Samat lait koskevat kaikkia ja kaikille on olemassa yhteiset säännöt. (mt., 73.) Toisen arvon korostaminen teitittelemällä tai herroittelemalla koetaan vieraaksi. Suomalaiset eivät yleensä käytä keskusteluissa tai tervehdyksissä keskustelukumppaninsa nimeä. Nimen käyttäminen on yleistä negatiivisissa tilanteissa. Nimien käyttäminen muuttaisi lauseet aktiivimuotoon ja sitä suomalainen pyrkii välttämään. Suomalainen puhuu mieluummin passiivissa, yleistäen, kohdenta-matta puhettaan kenellekään. (Mikluha 1998, 12, 22, 147.)

### 3.4 Feminiininen ja maskuliininen kulttuuri

Feminiinisten kulttuurien arvoja ovat elämänlaatu, tasa-arvoisuus sukupuoliroolien poistamisella sekä yhteistyöllä. Lapsista pyritään kasvattamaan yhteistyöhenkisiä ja solidaarisia. Periaate on, että niillä joilla on rahaa, antavat sitä niille joilla sitä ei ole. Feministisissä Pohjoismaissa tavoitteena on taata kaikille elämänlaadun minimitaso. Maskuliinisissa maissa taloudellinen kasvu on tärkeää. Yksilöstä itsestään riippuu hänen menestymisensä. Jos ihminen työskentelisi ahkerammin ja yrittäisi enemmän, hän myös pärjäisi elämässään paremmin. (Malmberg 1996, 100-103.)

Lapsi kasvaa osana perhettä ja oppii sitä kautta perheen edustaman kulttuurin. Perheessä paljastuu sekä valtaetäisyys että maskuliinisuus. Valtaetäisyys on vanhempi-lapsi-asetelmassa esillä ja maskuliinisuus näkyy vanhempien välisessä suhteessa. Korkean maskuliinisuuden maissa, kuten esimerkiksi Kanada, Yhdysvallat, Iso-Britannia, Australia ja Sveitsi, vanhempien roolit ovat hyvin selvästi erilaiset. Isä käsittelee tosiasioita ja äiti tunteita. Lapset oppivat, että tytöt palvelevat ja pojat käskevät. (mt., 101.)

Feminiinisissä maissa, joissa on myös suuri valtaetäisyys, vanhemmat ovat tasa-arvoisempia. Näitä maita ovat esimerkiksi Chile, Portugali, Espanja, Ranska, Turkki ja Singapore. Molemmat vanhemmat pitävät kuria, mutta antavat myös hellyyttä. Vanhemmat huolehtivat yhdessä perheen elämänlaadusta ja ihmissuhteista. Pienen valtaetäisyyden ja feminiinisyyden kulttuureissa molemmat vanhemmat kiinnittävät huomiota feminiinisiin arvoihin sekä tosiasioihin tasa-arvon pohjalta. (mt., 102.)

### 3.5 Kollektiivisuus ja yksilökulttuuri

Yhteisöllisyys on vallalla suurimmassa osassa maailmaa. Tällöin ryhmän etu on aina tärkeämpi kuin yksilön etu. Perhe on ryhmistä ensimmäinen. Ryhmä ottaa jäsenet hoitoonsa ja kantaa niistä vastuun. Se myös odottaa jäseneltään lojaalisuutta. Ryhmään kuuluminen muodostaa yksilön identiteetin. Ryhmän sisällä vallitsee yksimielisyys, henkilökohtaista, eriävää mielipidettä ei ole sopivaa esittää julkisesti. Jos yksi ryhmästä rikkoo sääntöjä, kantaa koko ryhmä häpeän. Kollektiiviseen kulttuuriin liittyy



vahvasti pelko kasvojen menettämisestä. Toisen ihmisen arvostelu ei ole soveliaista, vaan pyritään olemaan kohteliaita ja vältetään ei-sanana käyttöä. (Malmberg 1996, 90.)

Pohjois-Amerikan maat, osa Eurooppaa, Australia ja Uusi-Seelanti edustavat yksilökulttuurisia maita. Yksilöllisyyttä ja itsestään huolehtimista painotetaan jo lapsuudesta saakka. Ihmisen identiteetti perustuu ryhmän sijaan yksilöön. Ihminen on sitoutumaton tai jos hän sitoutuu johonkin ryhmään, niin se on laskelmoitua ja molemmat hyötyvät tilanteesta. Jokainen tavoittelee itsenäisyyttä, erilaisuutta sekä henkilökohtaista taloudellista turvallisuutta. (Malmberg 1996, 92.) Länsimaalainen kulttuuri on hyvin yksilökeskeinen. Siinä korostuu yksilön vastuu, mutta myös vapaus. Länsimaisella ihmisellä on oikeus sananvapauteen, omantunnon ja uskonnon vapauteen sekä turvallisuuteen. (Helne 2009, 30, 33.) Sääntöjen rikkoja vastaa yksin seurauksista ja kärsii rangaistuksen yksin. Yksilökulttuuri on syyllisyyskulttuuri, jokaisella ihmisellä on omatunto ja hän tuntee syyllisyyttä. Mielipiteensä saa ja se pitääkin tuoda julki. Eriävistä mielipiteistä keskustellaan ja väitellään, se vie asioita eteenpäin. (Malmberg 1996, 92.)

Yksilökulttuurissa ei suositeta lähisukulaisia uusia työntekijöitä palkatessa. Jokainen saa työn omien ansioidensa mukaan. Työsuhde on lähinnä liiketoimi. (mt., 92.) Suomalaiseen kulttuuriin on aina kuulunut työn arvostaminen. 1990-luvun laman myötä työn korostaminen on vain lisääntynyt. Ihmisen arvo määritellään hänen työnsä ja koulutuksensa kautta. Kilpailua tuetaan ja siihen kannustetaan jo varhaislapsuudesta alkaen. (Frisk & Tulkki 2005, 31.) Vuonna 2010 tehdyn EVAn arvo- ja asennetutkimuksen mukaan suomalaiset nuoret (18 - 35-vuotiaat) eivät pidä työtä enää niin suuressa arvossa kuin vanhempi ikäpolvi. Kaiken kaikkiaan tutkimuksen mukaan 47 % vastanneista pitää työtä ihmiselämän sisällöistä tärkeimpänä. (Haavisto 2010, 25, 27.)

### 3.6 Monokroninen ja polykroninen aikakäsitys

Aika on aina läsnä. Se heijastuu viestinnässä ja vaikuttaa viestintään. Ajan erilainen ymmärtäminen ovat yksi kulttuurienvälisen viestinnän haasteista. Monokroninen kulttuuri on joustamattomampi kuin polykroninen kulttuuri. Erojen ymmärtäminen vaatii totuttelua. Erilainen suhtautuminen aikaan ja sovittuihin kellonaikoihin saatetaan kokea loukkauksena ja epäammattillisuutena, mikäli ihminen ei ole sisäistänyt kulttuuri-eroja. Yksiaikaisessa kulttuurissa huomenna on huomenna, mutta moniaikaisessa se tarkoittaa jotain aikaa tulevaisuudessa. (Salo-Lee 1996, 60-61.)

Suomalainen aikakäsitys on pohjoiseurooppalaiseen tapaan lineaarinen ja täällä asiat tapahtuvat sovittuna aikana (Kaikkonen 2004, 32.) Suomessa, kuten muissakin Pohjois-Euroopan maissa, on lisäksi monokroninen eli yksiaikainen aikakäsitys. Se on yleistä kulttuureissa, joissa pyritään etenemään etukäteen tehdyn suunnitelman mukaan. Tällöin suoritetaan yksi asia loppuun ennen kuin aloitetaan uutta asiaa. Ihmiset ovat tehtäväkeskeisempiä kuin polykronisen aikakäsityksen edustajat. Suomalaisessa aikakäsityksessä arvostetaan täsmällisyyttä. (Salo-Lee 1996, 61–62.)

Polykroninen aikakäsitys on vallalla esimerkiksi Etelä-Euroopassa sekä latinalaisessa Amerikassa, arabimaissa, Afrikassa ja Kiinassa. Moniaikaisuuteen liittyy vahvasti se, että asioita voidaan tehdä samanaikaisesti useampia. Aika on liukuva käsite ja yllättäville ja uusille puheenaiheille on aina aikaa. (mt., 61.) Keskustelu voi kestää tunteja ja ihmiset elävät informaatiotulvassa, sillä he ottavat tiedon vastaan toisiltaan. Heillä on kyky seurata useampaa keskustelua samaan aikaan. (Mikluha 1998, 17.) Polykronisen aikakäsityksen edustajat eivät välttämättä valmistaudu esimerkiksi kokouksiin pitkällä tähtäimellä, vaan asioita voidaan hoitaa lyhyelläkin varoitusaajalla.

#### 4 INSTITUTIONAALINEN VIESTINTÄ

Tämän luvun alussa kerromme yleismääritelmät termeille viestintä sekä instituutio. Tämän jälkeen kerromme tarkemmin institutionaalisesta viestinnästä. Asioimistulkit työskentelevät usein tulkkeina erilaisissa virastoissa ja heidän olisi hyvä hallita niissä toimiminen.

Viestintä tarkoittaa tietojen, sanomien vaihtamista ihmisten kesken. Se voi olla sanallista viestintää eli puhumista, lukemista, kuuntelemista tai kirjoittamista. Viestintä voi myös olla sanatonta, jolloin viestiä välitetään myös kehon-, esine-, väri- sekä elinkielellä. Sanattoman viestinnän tehtävänä on tukea sanallista viestintää tai korvata se kokonaan. Sanattoman viestinnän avulla viestitään myös keskustelukumppaneiden asema- ja statuseroista sekä osoitetaan tunteita ja viestijöiden välisiä sosiaalisia suhteita. Sanaton viestintä voi olla tiedostettua tai tiedostamatonta. Tiedostamaton viesti saattaa joskus olla ristiriitainen sanallisen viestin kanssa, jolloin vastaanottaja ja lähettäjä eivät välttämättä ymmärrä toisiaan. Ihminen käyttää kaikkia aistejaan viestiä vastaanottaessaan. Sanattomalla viestillä on kuitenkin suurin painoarvo, sillä ihminen ottaa yli 70 prosenttia viestistä näköaistinsa avulla. (Repo & Nuutinen 1998, 8–9, 14–15.)

Termillä instituutio tarkoitetaan yleensä julkisia toimintoja ja palveluja, joilla on jokin yhteiskunnallisesti merkittävä tehtävä. Tällaisia ovat esimerkiksi oikeuslaitos ja terveydenhuolto sekä koululaitos. Instituutioiksi voidaan luokitella myös erilaisia kulttuurin perusinstituutioita. Näitä ovat perhe tai erilaiset juhlat. (Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001, 11-12.)

Institutionaalinen viestintä tapahtuu useimmiten erilaisissa instituutioissa virkailijan ja asiakkaan välillä. Tällaisia keskusteluja määrittää yleensä vakiintuneet käytännöt vuorovaikutusjärjestyksestä. Tällaisen järjestyksen merkitys korostuu esimerkiksi tilanteessa, jossa opiskelija viittaa saadakseen opettajalta puheenvuoron. Puheenvuorojen jakaminen on yhtä tärkeää myös arkipäiväisessä, kahden tai useamman ihmisen välisessä keskustelussa, jotta vältettäisiin päällekkäin puhumista. (mt., 11-12.)

Institutionaalisen viestinnän onnistumisessa ratkaisevaa ovat ennakkoasenteet ja aikaisemmat kokemukset tilanteen sujumisesta. Kohtaamistilanteen luonteella on myös merkitystä. Ennakkoasenteet saattavat aiheuttaa asiakkaassa jännitystä ja pelkoa. Virkailijalla saattaa olla epävarmuutta uuden tilanteen ja asiakkaan kohtaamisessa. Oman taustansa tunteminen ja tiedostaminen auttaa kohtaamaan vieraan kulttuurin edustajan luontevammin ja tilanne on sujuvampi. Kulttuurien kohdatessa korostuu myös ei-kielellisen viestinnän merkitys. Vieraskielisyys lisää väärintulkintojen mahdollisuutta. (Hammar-Suutari 2005, 113.)

Institutionaalista viestintää tarkastellaan yleensä poikkeamana tai muunnoksena arkikeskustelusta, jota tutkijat pitävät vuorovaikutuksen ensisijaisena muotona. Tästä syystä institutionaalisen viestinnän tutkimus on yleisimmin vertailevaa. Arkikeskustelu koetaan usein monimuotoisempana kuin institutionaalinen viestintä, sillä siinä keskustelijoilla on käytössään enemmän erilaisia keskustelun keinoja ja vaihtoehtoja. Institutionaalinen viestintä on tarkemmin jäsentynyttä kuin arkikeskustelu. Keskusteluanalyttisissä tutkimuksissa on todettu erilaisia vuorovaikutuksen perusjäsennyksiä. Näitä ovat esimerkiksi vuorottelujäsenitys, sekvenssijäsenitys sekä korjausjäsenitys. Vuorottelujäsenityksen kautta säädellään sitä, että keskustelun osapuolet puhuvat yksi kerrallaan. Sekvenssijäsenitys tarkoittaa sitä, että keskustelijat linkittävät puheenvuoronsa toisiinsa, esimerkiksi kysymystä seuraa useimmiten vastaus. Korjausjäsenitykseksi kutsutaan tapaa, jolla keskustelussa ilmenneitä ongelmia ratkaistaan. Tällaisia ongelmia ovat esimerkiksi se, ettei toinen osapuoli kuule tai ymmärrä sanottua. (Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001, 14-16.)

Institutionaalista viestintää tutkittaessa yleisin käytetty menetelmä on keskusteluanalyysi. Tutkimuksen näkökulmana ovat perinteisesti olleet osapuolten tietämyserot sekä mahdollisuudet hallita keskustelun kulkua. Varsinkin vakiintuneita instituutioita kuten terveydenhuoltoa tutkittaessa on asiakkaiden asema havaittu alisteisempana kuin instituution edustajan. Tätä on selitetty esimerkiksi ammattilaisen valta-asemalla kyseisessä tilanteessa. Tutkimuksissa on huomattu, että instituutioiden edustajien vaikutus vuorovaikutuksen kulkuun on suurempi kuin keskustelun toisella osapuolella. (mt., 23-24.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerromme kuinka tutkimus toteutettiin. Lisäksi kerromme tutkimuskysymyksemme sekä käyttämämme tutkimusmenetelmän. Alun perin tarkoituksenamme oli haastatella alueellisten tulkkeskusten johtajia, mutta ajattelimme saavamme nykyisiltä tulkkiopiskelijoilta ajantasaisempaa tietoa. Opinnäytetyömme ohjaava lehtori Anne-Mari Jaamalainen oli myös samaa mieltä. Tarkoituksenamme oli haastatella kaikkia ASTUVA -koulutuksessa opiskelevia eri kulttuurien edustajia kasvotusten.

Teimme haastattelurungon joulukuussa 2009 ja muokkasimme sitä tammikuussa 2010. Lopullinen haastattelurunko muotoutui vasta haastattelujen aikana (Liite 2). Haastattelupyyntöjä lähetimme Humanistisen ammattikorkeakoulun intranetin kautta kaksi kertaa helmikuussa 2010. Saimme vain kaksi myöntävää vastausta. Lähetimme ASTUVA-koulutuksessa oleville henkilökohtaiset haastattelupyynnöt intranetin kautta maaliskuussa 2010, mutta saimme vain yhden vastauksen. Myöntävien vastausten vähyyden takia etsimme kaikkien ASTUVA-koulutuksessa olevien puhelinnumerot ja soitimme heille huhtikuussa 2010. Samalla teimme kaksi haastattelua. Neljän kanssa sovimme toisen ajan, jolloin otimme heihin uudelleen yhteyttä. Neljä opiskelijaa ei vastannut puhelimeen, eikä myöskään tekstiviestimme, jonka lähetimme heille soittoyhteyden jälkeen. Yksi aiemmin haastatteluun lupautuneista ei vastannut yhteydenottopyyntöihimme ja yhden opiskelijan numeroa emme löytäneet.

### 5.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää ASTUVA -koulutuksessa olevien tietoja suomalaisesta tapa- ja viestintäkulttuurista sekä tutustua heidän lähtömaidensa kulttuureihin. Halusimme saada heidän näkökulmansa tulevan asioimistulkkiopetuksen opetussisällöistä ja nykyisestä ASTUVA -koulutuksen opetussuunnitelmasta. Vastausten avulla hahmottelimme asioimistulkkiopetukseen suomalaisesta kulttuurista keskeisiä opetettavia asiasisältöjä.

Halusimme saada vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- Millaiset perustiedot asioimistulkkiopiskelijoilla on suomalaisesta tapa- ja viestintäkulttuurista?
- Mitä eroja asioimistulkkiopiskelijat ovat huomanneet suomalaisen ja lähtömaan kulttuurien välillä?
- Mitkä ovat asioimistulkkiopiskelijoiden mielestä tulkkikoulutuksen näkökulmasta suomalaisen tapa- ja viestintäkulttuurin keskeiset asiat?

Vastausten avulla luonnostelemme ehdotelmaa siitä, kuinka asioimistulkkiopiskelutuksessa voisi huomioida kulttuurienvälisen viestinnän ja mitä siitä tulisi opettaa tuleville tulkeille. Ehdotelmasta hyötyvät varmasti myös muut kuin asioimistulkit. Kulttuurienvälisen viestinnän hallitseva henkilö sopeutuu uuteen kulttuuriin ja osaa ottaa huomioon kulttuurien erot.

## 5.2 Tutkimusmenetelmä

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on todellisen elämän kuvaaminen. Tapahtumat ovat moninaisia ja niiden suhteet ovat monisuuntaisia eli kohdetta tutkitaan kokonaisvaltaisesti, ei vain yksittäisiä osia siitä. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä todistamaan jo olemassa olevia ilmiöitä vaan tavoitteena on tuoda esiin uusia näkökulmia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Toteutimme tutkimuksen laadullisen eli kvalitatiivisen teemahaastattelun avulla, koska se sopi menetelmänä tutkimukseemme parhaiten. Laadullisessa tutkimuksessa ei mitata määrää vaan laatua, jolloin myös tutkimusjoukko voi olla pieni, kuten meidän tutkimuksessamme.

Teemahaastattelussa on olemassa haastattelun aihepiirit, mutta tarkka kysymysten asettelu puuttuu (mt., 208). Valitsimme tämän tutkimusmenetelmäksi, koska tällöin tutkijoilla on mahdollisuus täydentää haastattelukysymyksiä. Tämä oli tärkeää esimerkiksi siksi, että haastateltavien suomen kielen taito vaihteli.

### 5.3 Tutkimusjoukko

Keräsimme tutkimusaineistoa Humanistisessa ammattikorkeakoulussa asioimistulkin ammattitutkintoon valmentavassa koulutuksessa (ASTUVA) opiskelevia haastattele-malla. Valitsimme heidät tutkimusjoukoksi, koska heillä on tietoa ja kokemusta vähin-tään kahden eri kulttuurin keskuudessa elämisestä ja toimimisesta. Heillä on toden-näköisesti samankaltainen kulttuuritausta kuin tulevaan asioimistulkikoulutukseen hakeutuvilla opiskelijoilla. ASTUVA-koulutuksessa opiskelee tänä vuonna kuusi ve-näläistä, virolainen, thaimaalainen, kreikkalainen sekä myanmarilainen eli burmalai-nen. Heistä haastatteluun osallistui virolainen, thaimaalainen, burmalainen sekä kol-me venäläistä opiskelijaa. Käytämme myanmarilaisesta termiä burmalainen ja maas-ta nimeä Burma, koska haastateltava käytti näitä termejä.

Haastateltavista osa edustaa yksin kyseistä kulttuuria, joten emme pysty takaamaan heille täyttä anonymiyyttä. Tarkistimme tulosten julkaisemisen Humanistisen ammat-tikorkeakoulun Kuopion kampuksen yliopettaja Liisa Martikaiselta ja hänen mieles-tään tulokset saa julkaista, koska luultavimmin kukaan koulun ulkopuolella ei osaa yhdistää opiskelijoita vastauksiin (Martikainen 2010). Tutkimustulosten kannalta on kuitenkin tärkeää tietää vastaajan lähtömaan kulttuuri, joten päätimme kertoa mistä vastaajat ovat lähtöisin, vaikkemme voikaan tarjota heille täyttä anonymiyyttä.

### 5.4 Haastattelujen toteutus

Haastattelut toteutimme seuraavasti: kolmea henkilöä haastateltiin puhelimitse, kah-teen otimme yhteyden Skype-pikaviestintäohjelman avulla ja yksi haastateltiin henki-lökohtaisessa tapaamisessa. Suurin osa haastatteluista toteutettiin puhelinyhteydellä, koska emme onnistuneet löytämään sopivaa aikaa kasvokkain tehtävälle haastatte-lulle. Kaikki haastattelut tallennettiin videokameralla, jotta haastattelun aikana pystyt-tiin keskittymään itse haastatteluun eikä muistiinpanojen kirjoittamiseen. Tallennus tapahtui niin, että käytimme matkapuhelimen kaiutin-toimintoa ja pidimme videoka-meraa puhelimen vieressä, jolloin sekä haastateltavan että haastattelijan ääni tallen-tui videolle. Skype-pikaviestintäohjelman kautta tehdyt haastattelut tallennettiin niin, että videokamera oli pöydällä tietokoneen kaiuttimen vieressä. Tallenteiden avulla

haastattelujen purku onnistui helposti ja vastauksen sisältö voitiin tarkistaa myös jälkikäteen. Haastattelut kirjoitettiin haastattelurunkoon. Sanatarkkaa litterointia emme tehneet, koska haastateltavien suomen kielen taito vaikutti sanavalintoihin ja -muotoihin. Litterointi olisi siis ollut vaikeaa. Kirjoitimme vastaukset sujuvalle suomen kielelle, jolloin niiden sisältö on helpompi ymmärtää.

Laura Korhonen haastatteli puhelimessa kahta ja Laura Nykänen yhtä opiskelijaa. Laura Nykänen haastatteli Skype-pikaviestintäohjelman avulla kahta opiskelijaa. Hän toteutti myös kasvokkain tehdyn haastattelun. Jouduimme tekemään yhteen haastatteluun tarkentavia kysymyksiä, koska haastateltava oli ymmärtänyt käyttämämme termin eri tavalla kuin oli tarkoitus ja vastannut hieman asian vierestä. Uusintahaastattelun toteutimme yhdessä opiskelijaa kasvokkain haastatteleamalla. Tämä haastattelutilanne tallennettiin videokameralla. Missään videokameratallenteessa ei kuvattu haastateltavaa vaan seinää, koska ajattelimme, että tulosten kannalta kuvalla ei ollut merkitystä. Jälkikäteen olemme pohtineet sitä, että kasvokkain tehdyn haastattelun aikana informaatiota tuli myös ei-sanallisen viestinnän avulla, jonka tallentaminen olisi ollut hyödyllistä. Toisaalta se ei olisi ollut yhdenmukaista materiaalia puhelinhaastattelujen kanssa. Kuvaus olisi ollut tarpeellista ja perusteltua, jos kaikki haastattelut olisi toteutettu kasvokkain.



## 6 HAASTATTELUN TULOKSET

Tässä luvussa esittelemme haastatteluissa saamiamme tuloksia sekä vastaamme tutkimuskysymyksiimme. Haastattelumme aihepiirejä ovat suomalaisen ja lähtömaan tapa- ja viestintäkulttuurin erot ja yhtäläisyydet sekä nykyisen ja tulevan asioimistulkikoulutuksen oppisisällöt. Näkökulmamme on kulttuurienvälinen viestintä ja tässä luvussa esittelemme aiheeseen liittyvät vastaukset. Luvun alussa kerromme haastateltavien taustatietoja. Niiden jälkeen esittelemme saamamme tutkimustulokset.

Tutkimuksessa kerättyjen taustatietojen mukaan haastateltavat ovat olleet Suomessa kolmesta 23:een vuotta. Puolet heistä on suorittanut Suomessa ammattiin johtavan koulutuksen. Yhdellä on kotimaassa suoritettu koulutus rinnastettu suomalaiseen koulutukseen. Haastatteluista puolet on suorittanut suomen kielen kurssin ja lisäksi yksi suorittaa sitä tällä hetkellä. Kaikilla haastatelluilla on suomalaisia ystäviä perheen, harrastusten tai koulutuksen kautta. Heidän ystäväpiiriinsä kuuluu myös sekä Suomessa asuvia että lähtömaassa olevia saman kulttuurin edustajia. Haastateltujen tulkkina työskentelyn aika vaihteli. Virallisesti tulkkina toimimisesta kahdella ei ollut kokemusta ollenkaan ja yksi oli tulkannut Suomessa jo noin 10 vuoden ajan. Kaksi vastasi, että heillä tulkkina olemisesta on kokemusta noin neljän vuoden ajalta ja yksi on aloittanut tulkin työt vuonna 2008.

Kenelläkään ei ollut omakohtaista kokemusta kotouttamisvaiheen tulkkauksesta. Osa on selvinnyt englannin kielellä ja osalla ystävät ja sukulaiset ovat auttaneet alkuvaiheessa. Kahdella on ollut jo Suomeen tullessaan suomen kielen taitoa. Eräs venäläisistä kertoi toimineensa pojalleen pidemmän aikaa jokapäiväisenä opiskelutulkkina. Tulkin läsnäolo olisi yhden haastattelun mukaan helpottanut esimerkiksi terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa sekä pankissa asioimisessa. Toisen mielestä erilaisten lomakkeiden täyttö olisi ollut helpompaa, jos tulkki olisi ollut mukana.

## 6.1 Perustietoja Suomesta ja suomalaisuudesta

Kysyimme haastateltavilta mitä he tiesivät Suomesta ennen maahan muuttamista. Venäläisten ja virolaisen tiedot Suomesta ja suomalaisuudesta olivat peräisin TV:stä, kirjoista ja Suomessa tehdyistä kesätöistä. Thaimaalainen kertoi etsineensä internetistä tietoja Suomesta sekä saaneensa tietoa maasta suomalaiselta seurustelukumppaniltaan. Burmalainen kyseli Suomesta kavereiltaan. Ennakkokäsitykset Suomesta olivat kaikilla hyvät. Suomea pidettiin kauniina maana, jossa on kaunis luonto ja täsmälliset kansalaiset. Yksi venäläisistä opiskelijoista on paluumuuttaja, jolla oli vain hajanaisia muistikuvia siitä millainen Suomi on.

Yksilö- ja paikalliskulttuuri osattiin huomioida, kaikki vaikeat piirteet eivät välttämättä ole yleistettävissä. Vastaukset olivat kuitenkin yleistetty koskemaan suomalaisia yhtenä kulttuurina. Suomalaiset ovat haastateltujen mielestä rehellisiä ja täsmällisiä, sanojen pitäminen on tärkeää. Yksi venäläisistä sanoi, että suomalaiset eivät näytä tunteitaan, eivätkä ole niin puheliaita kuin esimerkiksi venäläiset. Hänen mielestään suomalaiset vastaavat kyllä kysymyksiin, mutta eivät tee itse keskustelun aloitetta. He ovat ujoja. Hänellä oli kokemusta myös vanhempainilloista, joissa annetaan mahdollisuus kysymyksille, mutta kukaan ei koskaan kysy mitään. Hänen mielestään suomalaiset kuuntelevat johtajaa, eivätkä kerro omia mielipiteitään.

Burmassa myös tuntemattomilta voi kysyä helpommin apua kuin Suomessa. Suomalaista viestintäkulttuuria virolainen kuvaili kylmäksi ja hitaaksi. Samaa kommentoivat myös thaimaalainen ja yksi venäläinen, joiden mielestä suomalaiset tarvitsevat paljon tilaa ja pitävät etäisyyttä. Suomalaiset eivät harrasta small talkia, vaan menevät mieluummin suoraan asiaan, toteaa eräs venäläisistä. Thaimaalaisen mukaan Suomessa ei saa huutaa, eikä puhua kovalla äänellä, sillä suomalaiset eivät ole tottuneet siihen. Hän on huomannut myös, että Suomessa on kiellettyjä puheenaiheita kuten palkka. Thaimaalainen oli huomannut myös, että suomalaisen kanssa pitää sopia esimerkiksi vierailusta etukäteen. Suomi on hänen mielestään todella virallinen maa.

## 6.2 Suomen ja lähtömaan kulttuurien erot

Venäjän ja Suomen välisiä eroja ovat haastateltujen mukaan esimerkiksi sinuttelu ja se, että Suomessa tasavertaisuus toimii. Venäjällä on tarkempi hierarkia, enemmän yhteiskuntaluokkia. Kulttuurienväliset erot ovat tulleet esille esimerkiksi tulkkaustilanteessa, jossa venäläisryhmä tapasi suomalaisen virkamiehen, joka osasi itse venäjää. Hän osallistui keskusteluun venäjäksi, jolloin hän piti itseään yhtenä ryhmän jäsenenä. Tiukaan hierarkiaan tottuneille venäläisille tilanne oli vieras. Tilanteesta selvitettiin ja yhteinen kieli mahdollisti avoimemman keskustelun.

Venäläisten kerrottiin olevan temperamenttisempia kuin suomalaiset. Virastossa asioidessa tulkin on pitänyt selvittää suomalaiselle virkailijalle, että venäläinen asiakas ei ole vihainen vaikka hän puhuu äänekkäästi ja elehtii kiivaasti. Vastaavasti venäläiselle asiakkaalle on pitänyt kertoa, että suomalainen byrokratia toimii hitaasti. Venäläisille on pitänyt selittää myös suomalaista sinuttelukulttuuria.

Venäjällä perhe on arvoista tärkein ja lähiperhekäsitys on erilainen kuin Suomessa. Perheeseen voidaan katsoa kuuluvan isovanhempien lisäksi myös serkkuja ja enoja ynnä muita sukulaisia. Perheen sisällä kunnioittaminen on erilaista kuin Suomessa. Puhuttelutapa Venäjällä on yleensä teitittely, vain ystävien ja sukulaisten kanssa sinutellaan. Ihmiset yrittävät neuvoa ja auttaa, ja ihmisten välinen puskaradio toimii helpommin kuin Suomessa. Ihmiset ovat myös avoimempia ja ottavat enemmän kontaktia, esimerkiksi junassa saattaa vieruskaveri alkaa jutella. Kiellettyjä puheenaiheita ovat esimerkiksi politiikka, työ ja perhe, mutta kaikki haastatellut eivät olleet tästä yhtä mieltä. Yhden venäläisen mukaan tuntemattomille ei kerrota perheestä ja työstä. Toinen taas kertoo, että junassa tuntemattomille voi puhua henkilökohtaisistakin asioista, mutta esimerkiksi työkavereille niistä ei sovi puhua.

Yleisesti ottaen haastatteluissa kävi ilmi, että Venäjän sisällä on kulttuurieroja, sillä Venäjä on todella suuri ja monikulttuurinen maa. Mitään tarkkoja eroja haastateltavat eivät oman kokemuksensa kautta osanneet sanoa. Heidän mielestään tulkin on kuitenkin hyvä tietää ja tiedostaa, että kansallisia erojakin on.

Virolainen kulttuuri on haastatellun mukaan hyvin samanlainen kuin suomalainen. Hän kertoi huomanneensa pieniä eroja kulttuurien välillä vasta kolmisen vuotta Suomessa asuttuaan. Virossa teititellään huomattavasti enemmän kuin Suomessa. Viro on Suomen tapaan asiakeskeinen, small talkia ei Virossakaan kovin paljon käytetä. Neuvostoajan vaikutus näkyy vielä Virossa esimerkiksi siten, että virolaiset ovat epäluuloisia viranomaisia kohtaan ja olettavat, että heillä on aina jokin taka-ajatus toimissaan. Virossa ei ole sopivaa kaveerata pomon kanssa, sillä hierarkia on Virossa tärkeä.

Suomessa vallitsee yksilökulttuuri kun taas Burmassa yhteisö on tärkeä ja suku auttaa. Tarvittaessa apua voi kysyä myös tuntemattomilta ihmisiltä. Burmassa terveyteen liittyvistä asioista ei sovi puhua julkisesti. Kuitenkin ne on sopivaa hoitaa yksityisesti lääkärin kanssa, tarvittaessa myös tulkin välityksellä. Suomessa asiat puhutaan suoraan, eikä katsota, keitä muita ympärillä saattaa olla kuulemassa. Burmassa näin ei voi tehdä, vaan tällöin täytyy joko odottaa, että ulkopuolinen poistuu, tai mennä itse syrjemmälle. Haastateltu kertoi joutuneensa tätä kulttuurieroja selittämään suomalaisille muutamaa otteeseen. Burmassa vanhemmille ihmisille täytyy kumartaa, siellä vanhempien ihmisten kunnioitus on muutenkin suurempaa kuin Suomessa. Puhuttelu on myös erilaista, esimerkiksi opettajaa ei sovi kutsua etunimellä, vaan täytyy kutsua Opettajaksi. Aikakäsitys on Burmassa hieman erilainen kuin Suomessa: virallisissa tilanteissa täsmällisyys on tärkeää, mutta epävirallisissa tapaamisissa voi olla joustavampi.

Thaimaassa on samanlainen kulttuuri kuin Burmassa. Thaimaassa voi tuntemattomiltakin ihmisiltä kysellä esimerkiksi minne nämä ovat menossa ja voisiko heitä auttaa jotenkin. Thaimaassa seksuaalisuuteen liittyvät asiat ovat arkoja, niistä voi puhua vain äidin tai hyvin läheisten ystävien kanssa. Thaimaassa ei myöskään puhuta toisista pahaa selän takana. Thaimaalaisille pää on pyhä. Ketään ei saa koskea, eikä varsinkaan taputtaa päähän, koska se tuo huonoa onnea kosketettavalle. Ihmisiä ei myöskään saa osoitella sormella, jalalla osoittelu on kiellettyä kokonaan. Thaimaassa ei varsinaisesti teititellä, vaan ihmisiä puhutellaan ihmissuhteen mukaan esimerkiksi täti, setä, eno ennen etu- tai lempinimeä. Pelkkää etunimeä ei ole soveliasta käyttää. Nuoremmat tervehtivät vanhempaa henkilöä ensin kädet yhteen painettuna ja vanhempi vastaa tervehdykseen. Thaimaassa ei myöskään ystäviä luokitella tar-

kasti ystäviin, kavereihin ja tuttuihin niin kuin Suomessa. Ystäviä on paljon ja kaikkien kanssa voi puhua melkein mistä vain. Thaimaassa ollaan kohteliaampia kuin Suomessa. Varsinkin jos huomataan, että toisella on kiire, annetaan Thaimaassa herkemmin hänen mennä ensin.

### 6.3 Keskeiset opetettavat asiat suomalaisesta kulttuurista

Suomalaisesta tapa- ja viestintäkulttuurista on haastateltavien mielestä tärkeää oppia muun muassa kieli, jonka kautta tapoja ja kulttuuria voi oppia. Kahden haastatellun mielestä on tärkeää oppia suomalaiset tavat ja näiden avulla ymmärtää se, että jos suomalainen ei halua kommunikoida, ei se tarkoita, että hän vihaa.

Tärkeinä suomalaisen tapa- ja viestintäkulttuurin alueina tulkin näkökulmasta pidettiin esimerkiksi sinuttelua ja teitittelyä, tasa-arvoisuutta sekä kättelyä. Lisäksi suomalaisten täsmällisyys, työkulttuurin tärkeys, vaitiolovelvollisuus ja luotettavuus mainittiin yhdessä vastauksista. Opiskelua vaativat myös suomalaisten pitkät hiljaiset tauot. Tulkin täytyy ymmärtää, että suomalaisen viiden minuutin hiljaisuus ei tarkoita sitä, että tulkki sanoi jotain väärin, vaan se kuuluu suomalaiseen keskustelukulttuuriin. Yhden haastatellun mukaan savolaiset eivät voi puhua ja miettiä samaan aikaan, joten keskustelu etenee hitaasti. Kaksi vastanneista nosti esiin viranomaisten kanssa toimimisen ja erilaiset lomakkeet, ajanvarauksen ja niin edelleen. Lisäksi suomalaiselle pitää osata esittää oikea kysymys, jotta saa oikean vastauksen. Tämä koskee esimerkiksi virastoja.

Koulutuksen kehittäminen herätti paljon kommentointia. Kahdessa vastauksessa kiinnitettiin huomiota muun muassa yrittäjyysopintojen puuttumiseen ja kahdessa käytännön harjoittelun tärkeyteen. Opiskelijat kaipasivat myös lisää materiaalia, harjoitusten videotointia, oman äidinkielen taitoista tulkkia vierailemaan ja auttamaan tulkkausharjoituksissa sekä lisää sanastoja eri aloilta. Lähtömaan huomioimisessa voisi käyttää apuna vierailevaa tulkkia, joka osaisi verrata lähtö- ja tulokieltä keskenään ja antaa palautetta tulkkauksesta.

## 7 ANALYSOINTI JA POHDINTA

Tässä luvussa analysoimme saamiamme tuloksia sekä pohdimme opinnäytetyöhön vaikuttaneita tekijöitä. Opinnäytetyössämme haastavinta on ollut löytää oikea näkökulma. Se on vaihtunut työn aikana useaan otteeseen, viimeisen kerran päättöseminaarissa. Haastattelut toteutettiin siinä vaiheessa, kun tarkoituksenamme oli vastata eri tapa- ja viestintäkulttuurien eroihin. Näkökulman muutos ei kuitenkaan vaikuttanut saatuihin tuloksiin, koska saimme poimittua vastauksista riittävästi materiaalia myös kulttuurienväliseen viestintään. Haastattelu mahdollisti näkökulman muutoksen paremmin kuin esimerkiksi strukturoitu kyselylomake, joka olisi pitänyt tehdä kokonaan uudelleen. Uusi lähestymistapa aiheutti sen, että haastattelusta saamiimme vastauksia ei kaikkia voitu enää hyödyntää tuloksissa. Päätimme kuitenkin pohtia myös osaa näistä vastauksista, koska niiden avulla pystymme selventämään haastattelun kulkua ja havaitsemiamme väärinymmärryksiä.

Haastatteluvastauksia tutkiessamme huomasimme, että saamiemme vastausten erot saattoivat johtua kielitaidon puuttumisen lisäksi siitä, että sanoilla oli eri merkitys vastaajalle. Kysyessämme kulttuurienvälisistä eroista, saimme esimerkiksi vastauksen, joka käsitteli avioeroja. Aluksi ajattelimme, että haastateltu ei ymmärtänyt kysymystämme, mutta saattaa olla, että hänelle sana ero merkitsee avioeroa. ASTUVA-koulutuksen kulttuuriopinnoissa sanojen merkityserot nousivat myös esille. Kysyimme kuinka ASTUVA-koulutuksessa opetetaan suomalaista kulttuuria. Vastauksissa osa opiskelijoista sanoi, että he ovat keskustelleet kulttuurieroista, kun taas toisten mielestä aiheesta ei ole keskusteltu. Osalla haastatelluista oli luultavasti käsitys, että keskustelua on vain silloin, kun opettaja on ilmoittanut, että nyt keskustelemme.

Haastattelun tulokset eivät ole laajemmassa mittakaavassa yleistettäviä, koska kulttuurien kokeminen on subjektiivista. Haastateltavia oli kolmesta eri kulttuurista vain yksi edustaja jokaisesta. Tämän vuoksi lähtömaan ja suomalaisen kulttuurin erot perustuvat vain yhden henkilön mielipiteisiin. Haastatelluista kolme edusti samaa kulttuuria ja heidän vastauksensa olivat yhteneväisiä. He olivat kuitenkin kaikki olleet jo pidempään Suomessa. Heidän lähtömaansa kulttuuri on tuona aikana muuttunut paljon, sillä heidän kotimaataan Neuvostoliittoa ei enää ole olemassa. Toisaalta teoria-

osuudessa nousee kulttuurieroista esiin samanlaisia näkemyksiä kuin saamissamme haastatteluvastauksissa. Voidaan siis päätellä, että vastaukset ovat luotettavia ja niitä voidaan hyödyntää tulevassa asioimistulkkiopiskelututuksessa.

Ensimmäinen tutkimuskysymyksemme oli: Millaiset perustiedot asioimistulkkiopiskelijoilla on suomalaisesta tapa- ja viestintäkulttuurista? Vastausten perusteella heillä oli eri lähteiden avulla kootut realistiset peruskäsitykset suomalaisista ja heidän kulttuuristaan. Käsitykset olivat varsin yleistäviä. Suomessa oloaikana osa haastatelluista oli havainnut, että Suomen sisälläkin on paikallisia kulttuureja, kuten savolaisuus. Suomalaisen pidättyneisyys nousi esille jollain tavoin kaikissa vastauksissa.

Kysyimme myös minkä opiskelija kokee vaikeaksi suomalaisessa tapa- ja viestintäkulttuurissa. Vastausten näkökulma oli mielestämme yllättävä. Puolet haastateltavista sanoivat, etteivät voi sanoa Suomesta mitään negatiivista tai vaikeaa. Koska he ovat tulleet Suomeen, tulee heidän oppia suomalainen kulttuuri ja hyväksyä se. Tämä ei ollut tullut mieleemme kysymystä laatiessamme. Mielestämme sana vaikea ei ole tässä yhteydessä sävyltään negatiivinen, mutta haastateltavat kokivat sen negatiiviseksi ja arvostelevalaksi. Tämä vaikutti myös heidän vastaukseensa, emmekä saaneet kysymykseen suoraa vastausta. Kulttuurin arvosteleminen kulttuurinedustajalle saatetaan olla kasvotusten vaikeampaa kuin jos olisimme toteuttaneet kyselyn kirjallisesti. Pohdittuamme vastauksia havaitsimme, että kulttuurin hyväksyminen on kuitenkin aika itsestään selvä osa kotoutumista. Onhan suomalaisillakin sanonta ”maassa maan tavalla”.

Toinen tutkimuskysymyksemme oli: Mitä eroja asioimistulkkiopiskelijat ovat huomanneet suomalaisen ja lähtömaan kulttuurien välillä? Eroja löytyi keskustelutavoista sekä tapakulttuurista. Puhuttelu oli suurimmassa osassa lähtömaita kunnioittavampaa kuin Suomessa. Suomalaisen sinuttelu vaatii totuttelua ja herättää hämmennystä tulkkauksilanteissa. Vastausten mukaan suomalaisia on aika vaikea lähestyä, koska he vaativat paljon tilaa ympärilleen, eivätkä puhu tuntemattomille. Suomessa small talk on vähäistä ja he sanovat asiansa suoraan. Suomalainen tarkoittaa sitä mitä sanoo. Etenkin aasialaisissa kulttuureissa eleillä ja ilmeillä on suurempi merkitys kuin suomalaisessa keskustelussa. Kulttuurienvälisessä viestinnässä muun muassa

valtaetäisyys, aikakäsitys ja etäisyys keskustelukumppaneiden välillä ovat keskeisiä ja niiden erojen havaitseminen ja ymmärtäminen ovat tulkille tärkeitä työvälineitä.

Suomalaisten pidättyväisyys nousi esille myös tässä kysymyksessä. Kaikki haastatellut kertoivat, että heidän kulttuurissaan tunteet näytetään helpommin kuin Suomessa. He ovat temperamenttisempia kuin suomalaiset ja tämä näkyy esimerkiksi äänen voimakkuudessa ja elehdinnässä. Yhdessä vastauksessa kerrottiin asiasta esimerkki, jossa hän tulkkina oli joutunut selittämään asiakkaansa käytöstä suomalaiselle virkailijalle. Käytöserot voidaan osittain selittää sillä, että Suomi kuuluu sana- ja asiakeskeiseen kulttuuriin ja haastatellut edustavat pääasiassa ihmissuhdekeskeisiä kulttuureja.

Kolmas tutkimuskysymyksemme oli: Mitkä ovat asioimistulkkiopiskelijoiden mielestä tulkikoulutuksen näkökulmasta suomalaisen tapa- ja viestintäkulttuurin keskeiset asiat? Tärkeinä opetettavina asioina pidettiin esimerkiksi sinuttelua, puherytimiä sekä suomalaista aikakäsitystä. Puhuttujen kielten tulkit työskentelevät suurimmaksi osaksi erilaisten viranomaisten kanssa. Virastoissa asioimista ja erilaisten lomakkeiden täyttöä olisi hyvä opettaa tuleville tulkeille. Tulkin tulisi tietää myös, miten byrokratia Suomessa toimii ja mikä asia kuuluu mihinkin virastoon. Institutionaalinen viestintä on jäsennellympää ja puheenvuorojen jako on selkeämpää kuin vapaassa vuorovaikutuksessa. Tulkin tulee olla selvillä näistä eroista, jotta tulkkaus sujuisi hyvin.

Kulttuuriopintojen lisäksi haastatellut toivoivat asioimistulkikoulutukseen käytännön työharjoittelua, jossa opiskelija voisi seurata ammattitulkkia, jolla on samat työkielet kuin opiskelijalla. Lähiopetusjakson aikana voisi opiskelijoiden mukaan tehdä tulkkausharjoituksia, joissa olisi mukana vierailijoina ammattitulkkeja, jotka antaisivat palautetta myös suomen kieleltä toiselle työkielelle tulkkauksesta. Tämä voi joidenkin kielten kohdalta olla vaikeasti toteutettavissa, koska osassa kielistä tulkkeja on Suomessa vain muutamia. Heidän vierailunsa voi olla aikataulullisesti vaikea järjestää, koska heillä on omat työnsä ja etäisyys Kuopion kampukselle voi olla liian pitkä. Haastatellut toivoivat myös yrittäjäyysopintoja, koska suurin osa puhuttujen kielten tulkeista toimii toiminimellä.



Saamistamme vastauksista koostimme ehdotelman asioimistulkikoulutuksen kulttuuriopintoihin (Liite 3). Ehdotelman näkökulmana ovat stereotypiat suomalaisista. Ehdotelman tarkoitus on helpottaa asioimistulkikouluttajia opetustyössään. Toivomme, että se auttaa myös tulevia asioimistulkiopiskelijoita heidän tutustuessaan suomalaiseen kulttuuriin.

Tulevaisuudessa, kun ensimmäiset ammattikorkeakoulussa opiskelleet asioimistulkit valmistuvat, voisi jatkotutkimuksena tehdä heille samanlaisen kyselyn kulttuuriopintoista ja vertailla tuloksia meidän tuloksiimme. Onko opetus onnistunut antamaan tulkille riittävät taidot toimia kahden eri kulttuurin välillä? Jatkotutkimuksena voisi toteuttaa kyselymme lomakkeella, vaikuttaako tutkimusmenetelmä tuloksiin? Nyt haastatteleissamme nousi esiin kulttuurin kunnioitus sen edustajan läsnä ollessa. Lomakkeella saatettaisiin saada suurempia vastauksia kuin haastatteleamalla.

## LÄHTEET

Frisk, Outi & Tulkki, Heikki 2005. Kulttuuriavain. Keuruu: Otava.

Hammar-Suutari, Sari 2005. Kulttuurien väliset asiakaspalvelutilanteet viranomaistyössä. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurienvälinen työ. Helsinki: Edita, 111-122.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Huotari, Tuula 2001. Harjoitukset simultaanitulkkauksen opetuksessa. Käännöstieteen laitos. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Kaikkonen, Pauli 2004. Vierauden keskellä – Vierauden, monikulttuurisuuden ja kulttuurienvälisen kasvatuksen aineksia. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Lehtonen, Jaakko 1993. Suomalaisuus, Suomi-kuva ja kansainvälistymisen haasteet. Teoksessa Jaakko Lehtonen (toim.) Kulttuurien kohtaaminen: Näkökulmia kulttuurienväliseen kanssakäymiseen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto viestintätieteen laitos, 7-30.

Malmberg, Raija 1996. Kovat ja pehmeät arvot. Teoksessa Liisa Salo-Lee, Raija Malmberg & Raimo Halinoja (toim.) Me ja muut; Kulttuurienvälinen viestintä. Jyväskylä: Gummerus, 99-103.

Malmberg, Raija 1996. "Kuules johtaja!" -suhtautumisesta valtaan. Teoksessa Liisa Salo-Lee, Raija Malmberg & Raimo Halinoja (toim.) Me ja muut; Kulttuurienvälinen viestintä. Jyväskylä: Gummerus, 72-87.

Malmberg, Raija 1996. Minä, me ja muut. Teoksessa Liisa Salo-Lee, Raija Malmberg & Raimo Halinoja (toim.) Me ja muut; Kulttuurienvälinen viestintä. Jyväskylä: Gummerus, 88-98.

Mikluha, Arja 1998. Kommunikointi eri maissa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Repo, Irma & Nuutinen, Tahvo 1998. Aikuisten viestintätaito. Helsinki: Otava.

Ruusuvuori, Johanna & Haakana, Markku & Raevara, Liisa 2001. Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana & Liisa Raevara (toim.) Institutionaalinen vuorovaikutus. Pieksämäki: RT-Print Oy, 11-38.

Salo-Lee, Liisa 1993. "Teillä on kaunis nappi" -Small talk: tyhjän puhumista vai mielekästä viestintää? Teoksessa Jaakko Lehtonen (toim.) Kulttuurien kohtaaminen: Näkökulmia kulttuurienväliseen kanssakäymiseen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto viestintätieteen laitos, 74-90.

Salo-Lee, Liisa 1996. Kieli, kulttuuri ja viestintä. Teoksessa Liisa Salo-Lee, Raija Malmberg & Raimo Halinoja (toim.) Me ja muut: Kulttuurienvälinen viestintä. Jyväskylä: Gummerus, 6-35.

Salo-Lee, Liisa 1996. Ei-kielellinen viestintä. Teoksessa Liisa Salo-Lee, Raija Malmberg & Raimo Halinoja (toim.) Me ja muut: Kulttuurienvälinen viestintä. Jyväskylä: Gummerus, 58-71.

Tiittula, Liisa 1997. Kulttuurien välinen viestintä. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Edita, 33-51.

Verma, Gajendra K 2005. Kulttuurien välisen työn lähtökohtia. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurien välinen työ. Suom. Hacllin Stina ja Makkonen Elina. Helsinki: Edita, 54-62.

Vituhnovskaja, Marina 2006. Käytöstavat, juhlat ja vapaa-aika. Teoksessa Timo Vi-havainen (toim.) Opas venäläisyyteen. Keuruu: Otava, 93–113

## PAINAMATTOMAT LÄHTEET

Finlander, Jan Erik 2009a. Tiedote "Mitä asioimistulkki tekee". Viitattu 5.6.2009.  
[http://www.asioimistulkki.info/mita\\_asioimistulkki\\_tekee.html](http://www.asioimistulkki.info/mita_asioimistulkki_tekee.html).

Finlander, Jan Erik 2009b. Tiedote "Valmistava koulutus TAMPERE" Viitattu 7.6.2009. [http://www.asioimistulkki.info/kuvaus\\_tre.html](http://www.asioimistulkki.info/kuvaus_tre.html).

Haavisto, Ilkka 2010. Raportti: "Työelämän kulttuurivallankumous –EVAn arvo-ja asennetutkimus". Viitattu 13.4.2010.  
[http://www.eva.fi/files/2608\\_tyoelaman\\_kulttuurivallankumous.pdf](http://www.eva.fi/files/2608_tyoelaman_kulttuurivallankumous.pdf).

Helsingin yliopisto 2008. Raportti: "Oikeustulkkauksen selvityshanke" Viitattu 12.3.2010. [http://www.kaj.fi/files/104/oikeustulkkauksen\\_raportti\\_13.6.08.pdf](http://www.kaj.fi/files/104/oikeustulkkauksen_raportti_13.6.08.pdf)

Helsingin yliopisto 2009. Tiedote "Opinnot & opiskelu". Viitattu 5.6.2009.  
[http://www.helsinki.fi/opiskelu/uudistetut\\_perustutkinnot.html](http://www.helsinki.fi/opiskelu/uudistetut_perustutkinnot.html).

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2010. Tiedote "Viittomakielentulkki". Viitattu 8.4.2010.  
<http://www.humak.fi/opiskelu/opiskelu-humakissa/viittomakielentulkki>.

Martikainen, Liisa. 2010. Opinnäytetyöpalaveri 6.4.2010. Kuopio: Humanistinen am-mattikorkeakoulu.

Mikkonen, Pirkko. 2009. Opinnäytetyöpalaveri 7.12.2009. Kuopio: Humanistinen am-mattikorkeakoulu.

Oulun aikuiskoulutuskeskus 2009. "Asioimistulkin ammattitutkinto". Viitattu 5.6.2009. [http://www.oakk.fi/index.php?p=asioimistulkin\\_at](http://www.oakk.fi/index.php?p=asioimistulkin_at).

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2009. Tiedote "Asioimistulkin ammattisäännöstö". Viitattu 6.6.2009. [http://www.sktl.net/fi\\_infopiste.html](http://www.sktl.net/fi_infopiste.html).

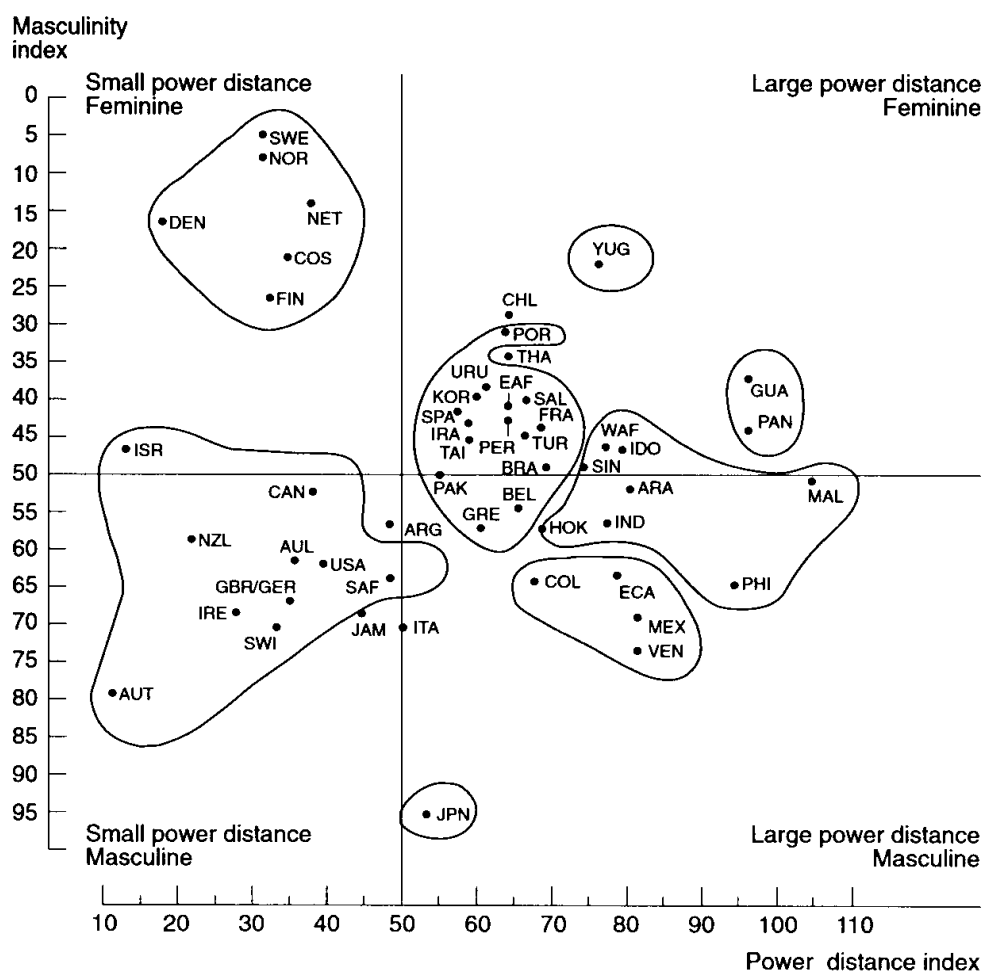
Turun aikuiskoulutuskeskus 2009. Tiedote "Kielet -Koulutusalan esittely". Viitattu 5.6.2009. [http://www.tuakk.fi/index.html?n=4256&cid=840&cat\\_show=102](http://www.tuakk.fi/index.html?n=4256&cid=840&cat_show=102).

Työ- ja elinkeinotoimisto 2010. Tiedote "Asioimistulkin ammattitutkintoon valmistava koulutus." Viitattu 16.4.2010.

[http://www.mol.fi/koulutukset2/browseCourses.html?locale=fi\\_FI&searchType=professionList&courseId=612840&sortBy=&professionId=09690&pageIndex=0](http://www.mol.fi/koulutukset2/browseCourses.html?locale=fi_FI&searchType=professionList&courseId=612840&sortBy=&professionId=09690&pageIndex=0).

## LIITE 1

## Valtaetäisyys (Geert Hofstede 1989)



## Key:

ARA – Arab countries	FIN – Finland	JPN – Japan	SAL – Salvador
ARG – Argentina	FRA – France	KOR – Korea	SIN – Singapore
AUL – Australia	GBR/GER – UK/ Germany	MAL – Malaysia	SPA – Spain
AUT – Austria	GRE – Greece	MEX – Mexico	SWE – Sweden
BEL – Belgium	GUA – Guatemala	NET – The Netherlands	SWI – Switzerland
BRA – Brazil	HOK – Hong Kong	NOR – Norway	TAI – Taiwan
CAN – Canada	IDO – Indonesia	NZL – New Zealand	THA – Thailand
CHL – Chile	IND – India	PAK – Pakistan	TUR – Turkey
COL – Colombia	IRA – Iran	PAN – Panama	URU – Uruguay
COS – Costa Rica	IRE – Ireland	PER – Peru	USA – United States
DEN – Denmark	ISR – Israel	PHI – Philippines	VEN – Venezuela
EAF – East Africa	ITA – Italy	POR – Portugal	WAF – West Africa
ECA – Ecuador	JAM – Jamaica	SAF – South Africa	YUG – Yugoslavia

Lähde: Malmberg, Raija 1996, 102.

## LIITE 2

### Haastattelurunko

#### **Taustatiedot**

- Lähtömaa
- Suomessa oloaika
- Suomessa suoritettut opinnot
- kontaktit suomalaisiin ja oman kulttuurin edustajiin (ystävät, sukulaiset)
- kuinka kauan olet toiminut tulkkina

#### **Suomalainen tapa- ja viestintäkulttuuri**

- mitä tiesit Suomesta ennen tänne tuloa
- ennakkokäsitykset Suomesta
- suomalaisen tapa- ja viestintäkulttuurin erityispiirteet
- saitko mielestäsi ammattitaitoista tulkkausta kotouttamisvaiheessa
- Koulutusta kulttuuriin
- mitä on mielestäsi tärkeää oppia suomalaisesta tapa- ja viestintäkulttuurista
- minkä koet vaikeaksi suomalaisessa tapa- ja viestintäkulttuurissa (tavassa toimia)

#### **Lähtömaan tapa- ja viestintäkulttuuri**

- lähtömaan tapa- ja viestintäkulttuurin erityispiirteet (verrattuna suomeen)
- tabut
- tilanteet, joissa esim. sukupuoli estää tulkkina toimimisen

#### **Suomalaisen ja lähtömaan tapa- ja viestintäkulttuurin erot**

- mitkä ovat suurimmat erot
- miten erot ovat tulleet esille
- miten selvinnyt tilanteesta, jossa kulttuurierot aiheuttavat sekaannusta

**Nykyisen koulutuksen kulttuuriopinnot**

- miten suomalaista tapa- ja viestintäkulttuuria opetetaan
- onko opetus mielestäsi riittävän laajaa

**Tuleva asioimistulkkipäätös**

- mitkä ovat suomalaisessa tapa- ja viestintäkulttuurissa tulkin näkökulmasta tärkeitä asioita
- mitä suomalaisesta kulttuurista olisi mielestäsi hyvä opettaa
- Lisäkoulutus
- Lähtömaan huomioiminen



## LIITE 3

### Ehdotelma suomalaisen kulttuurin opettamiseen

Ehdotelma on koottu seitsemästä suomalaisuuden stereotypiasta. Väittämän alla on selitetty mille stereotypia pohjautuu. Lopuksi kerromme millaisen harjoituksen avulla asiaa voidaan opiskella.

#### **1. Suomalaiset puhuvat rauhallisesti ja harkiten.**

Suomalaisten puherytmi on rauhallinen. Toisen päälle puhuminen on epäkohteliasta. Suomalaiset ovat yleensä hyviä kuuntelemaan ja ilmaisevat oman mielipiteensä vain tarvittaessa. Heidän puheensa on vähäeleistä ja sanoilla on suurempi paino kuin ilmeillä tai eleillä.

Harjoitus: Suomalaiseen puheilmaisuun voi tutustua myös erilaisten vierailevien luennoitsijoiden avulla. Heidän vierailujensa jälkeen keskustellaan luennon aiheista ja luennoitsijoiden viestintätavoista

#### **2. Suomalaiset korostavat tasa-arvoisuutta sinuttelemalla.**

Sinuttelu on suomalaisilla arkipäiväinen puhuttelumuoto. Toisen arvon tai iän korostaminen teitittelemällä koetaan joskus jopa epäkohteliaaksi. Suomen kielessä sinä-sana on laaja-alainen ja monikäyttöinen. Suomalaiset käyttävät puheessaan myös kolmatta muotoa tai passiivia, jottei heidän tarvitse teititellä. Sinuttelevan suomalaisen ei ole tarkoitus loukata ketään.

Harjoitus: Pohditaan, kuinka suomalaisen sinuttelu saadaan tulkittua oikein tulokielelle.

#### **3. Suomalaiset pitävät pitkän etäisyyden muihin.**

Suomalaisten keskusteluetäisyys on noin metri. Etäisyys on sama keskusteluosapuolten statuksesta riippumatta. Koskettelu ei kuulu suomalaiseen keskustelukulttuuriin.

Harjoitus: Opiskelijat tutustuvat suomalaisiin haastattelemalla ja havainnoimalla heitä.

#### **4. Suomalaiset kättelevät osana tervehdystä.**

Suomalainen kädenpuristus on napakka ja kätellessä otetaan katsekontakti toiseen. Kaikki voivat kätellä sukupuolesta ja iästä riippumatta. Kätellessä voi esitellä itsensä. Esittelyksi riittää oma nimi.

Harjoitus: Lavastettu asioimistilanne, jossa on mukana tulkki, asiakas ja virkailija. Kuka kättelee ketä? Kuka esittelee itsensä ensin?

#### **5. Suomalaiset ovat täsmällisiä, asiat tehdään ajallaan loppuun.**

Suomalaisten aikakäsitys on lineaarinen. He keskittyvät yhteen asiaan kerrallaan. Tieto haetaan luotettavista, painetuista lähteistä. Ihmiset noudattavat annettua aikataulua tiukasti. Myöhästely on yleensä epäsoveliasta. Tulkin on siis hyvä olla aina ajoissa paikalla, koska sovitut tapaamiset ja tilaisuudet alkavat aina ajallaan.

Harjoitus: ”Oikea” tulkkaustilanne, jonka opiskelija hoitaa itse opettajan tarkkaillessa tilannetta.

Keskustelua esimerkiksi miten myöhästelystä on selvinnyt, onko joutunut selittelemään myöhästymisen syitä? Miten suomalaiset suhtautuvat myöhästelyyn?

#### **6. Suomalaiset rakastavat lomakkeita.**

Suomi on byrokraattinen maa, jossa joka asiaan löytyy vähintään yksi lomake, esimerkiksi Kelalla on 150 erilaista lomaketta asiakkaita varten.

Harjoitus: Etsitään maahanmuuttoon liittyviä lomakkeita ja harjoitellaan niiden täyttämistä ja tulkkaamista.

#### **7. Suomalaiset ovat uniikkeja.**

Suomalaiset ovat hitaita, hiljaisia, eleettömiä ja ujoja. Suomalaisia on vaikea lähestyä. He eivät harrasta small talkia, eivätkä puhu tuntemattomien kanssa.

Harjoitus: Kokemusten ja tietojen jakaminen onnistuu parhaiten keskusteluissa. Kulttuurieroja voi tuoda esille lavastetun tilanteen avulla. Opiskelijat ottavat itselleen roolin (asiakas, tulkki, virkailija), jonka avulla esitetään kulttuurille tyypillisiä piirteitä. Esitetyn tilanteen jälkeen keskustellaan kulttuurien eroista, yhtäläisyyksistä sekä kuinka ristiriitatilanne voidaan ehkäistä tai laukaista.